**Referencial de Competências**

**da Qualificação**

**Técnico/a de Biblioteca, Documentação e Arquivo**

(designação da qualificação)

**Área de Educação e Formação**:322 – Biblioteconomia, Arquivo e Documentação (BAD)

**Código da Qualificação**: 000000

**Nível de Qualificação: **

**Pontos de Crédito:**

**Publicações e Atualizações:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Observações:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Descrição Geral da Qualificação (Missão):**

Organizar, conservar e tratar informação em qualquer suporte assegurando o acesso aos conteúdos, acolhendo e apoiando os utilizadores e garantindo a utilização de sistemas de informação adequados.

**Atividades Principais:**

A1. Organizar, gerir, preservar e conservar fundos e coleções.

A2. Assegurar o tratamento da informação e documentação e a utilização de sistemas de informação

A3. Efetuar o serviço de acolhimento, atendimento e o desenvolvimento de atividades de mediação no acesso à informação, monitorizando o grau de satisfação dos diversos públicos.

A4. Assegurar o secretariado, a gestão administrativa e financeira e o apoio logístico da atividade.A5. Divulgar e comunicar os produtos e serviços prestados.

**Unidades de Competência (UC)**

**UC Obrigatórias**

| **Código UC[[1]](#footnote-1)** | **N.º UC** | **Unidades de Competência** | **Pontos de Crédito** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | [Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções, em bibliotecas](#UC01) | 4,5 |
|  | **02** | [Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções, em arquivos](#UC02) | 4,5 |
|  | **03** | [Efetuar a conservação dos fundos e coleções das bibliotecas e arquivos](#UC3) | 4,5 |
|  | **04** | [Realizar ações de preservação digital](#UC04) | 4,5 |
|  | **05** | [Organizar e estruturar dados para a catalogação de documentos e/ou de coleções de documentos, em bibliotecas](#UC05) | 4,5 |
|  | **06** | [Organizar e estruturar dados para a descrição de documentos e/ou coleções de documentos, em arquivos](#UC06) | 4,5 |
|  | **07** | [Assegurar a implementação da política de gestão de bases de dados](#UC07) | 4,5 |
|  | **08** | [Participar na criação de produtos e serviços de apoio ao cliente](#UC8) | 2,25 |
|  | **09** | [Acolher e apoiar os utilizadores na realização da pesquisa assistida](#UC9) | 4,5 |
|  | **10** | [Dinamizar atividades promotoras da literacia informacional e de sensibilização e/ou capacitação dos utilizadores sob orientação superior](#UC10) | 4,5 |
|  | **11** | [Realizar atividades de gestão administrativa e financeira nas bibliotecas e arquivos](#UC11) | 2,25 |
|  | **12** | [Realizar atividade de gestão e administração no contexto de bibliotecas e arquivos](#UC12) | 4,5 |
|  | **13** | [Recolher e tratar dados estatísticos de satisfação dos clientes e utilização dos recursos das bibliotecas e arquivos](#UC13) | 2,25 |
|  | **14** | [Gerir espaços e equipamentos de bibliotecas e arquivos](#UC14) | 2,25 |
|  | **15** | [Elaborar produtos de informação e comunicação](#UC15) | 4,5 |
|  | **16** | [Comunicar e interagir em contexto profissional](#UC16) | 4,5 |
|  | **17** | [Atuar de acordo com o enquadramento legal do setor](#UC17) (direito de autor, confidencialidade e segurança) | 2,25 |
|  | **18** | [Prestar informação sobre o setor das bibliotecas e arquivos](#UC18) | 4,5 |
|  | **19** | [Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de bibliotecas e arquivos](#UC20) | 4,5 |
|  | **20** | [Colaborar e trabalhar em equipa](#UC21) | 4,5 |
|  | **21** | [Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos](#UC22) | 2,25 |
|  | **29** |  |  |
|  | **30** |  |  |
|  | **31** |  |  |
|  | **32** |  |  |
|  | **33** |  |  |
|  | **34** |  |  |
|  | **35** |  |  |
|  | **36** |  |  |
|  | **37** |  |  |
| **Total de pontos de crédito de UC Obrigatórias** | | | 81 |

|  |
| --- |
| **Para obter a qualificação de Técnico/a de Biblioteca, Documentação e Arquivo, para além das UC Obrigatórias, terão também de ser realizadas UC Opcionais[[2]](#footnote-2) correspondentes à carga horária de \_\_\_\_ ou ao total de pontos de crédito de \_\_\_\_.** |

**UC Opcionais**

| **Código UC**[[3]](#footnote-3) | **N.º**  **UC** | **Unidades de Competência** | **Pontos de Crédito** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | [Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais](#UC23) | 4,5 |
|  | **02** | [Gerir repositórios institucionais](#UC24) | 4,5 |
|  | **03** | [Utilizar o Wikidata](#UC25) | 4,5 |
|  | **04** | [Elaborar e implementar um plano de marketing e comunicação](#UC26) | 4,5 |
|  | **05** | [Planear e dinamizar atividades lúdicas e pedagógicas junto de diferentes públicos](#UC27) | 4,5 |
|  | **06** | Comunicar e interagir em língua estrangeira - Alemão | 4,5 |
|  | **07** | Comunicar e interagir em língua estrangeira - Francês | 4,5 |
|  | **08** | Comunicar e interagir em língua estrangeira - Espanhol | 4,5 |
|  | **09** |  |  |
|  | **10** |  |  |
|  | **11** |  |  |
|  | **12** |  |  |
|  | **13** |  |  |
|  | **14** |  |  |
|  | **15** |  |  |
|  | **16** |  |  |
|  | **17** |  |  |
|  | **18** |  |  |
|  | **19** |  |  |
|  | **20** |  |  |
|  | **21** |  |  |
|  | | | |
| **Total de pontos de crédito da componente de formação tecnológica** | | | 112,5 |

**Unidades de Competência Obrigatórias**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0001** | **Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções em bibliotecas** |
| UFCD 0000/0000 | **Incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções em bibliotecas** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Rececionar e efetuar a triagem dos fundos e coleções a incorporar  R2. Incorporar fundos à coleção da biblioteca  R3. Registar os fundos e coleções, em suporte de papel e digital  R4. Organizar os fundos e coleções  R5. Registar e reportar ocorrências | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceitos e princípios gerais de biblioteconomia * Tipos de suportes documentais (documento, livro, periódico, monografia…) * Critérios de seleção de fundos e coleções * Modalidades de aquisição: compra ou oferta/doação * Procedimentos de aquisição * Tratamento preliminar dos vários tipos/suportes de documentos (carimbagem, registo, marcas de posse, cotação, magnetização) * Sistemas de classificação e cotação específicos para bibliotecas * Critérios de arrumação dos documentos * Sistema informático * Softwares de gestão de bibliotecas | * Aplicar os procedimentos de receção e triagem de fundos e coleções * Distinguir os diferentes tipos de suportes documentais * Aplicar os procedimentos de seleção por tipo de suporte documental * Aplicar os procedimentos de aquisição de acordo com a modalidade * Realizar os procedimentos estabelecidos de inventariação e controlo * Aplicar as normas e procedimentos para a classificação e cotação de documentos * Implementar os critérios de arrumação dos documentos em vigor na organização * Utilizar as funcionalidades do sistema informático e do software de gestão de bibliotecas | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Sentido critico * Cooperação com a equipa. * Sentido de organização * Responsabilidade pelas suas ações |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as normas nacionais e internacionais de biblioteconomia

CD2. Aplicando as normas e procedimentos aplicáveis a cada tipo de suporte

CD3. Recorrendo aos sistemas de classificação estabelecidos no regulamento da instituição

CD4. Cumprindo as normas de registo e reporte de ocorrências definidas no regulamento da instituição

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas nacionais e internacionais de biblioteconomia
* Regulamento interno da instituição
* Sistema informático e software de gestão documental

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0002** | **Realizar a incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções em arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | **Incorporação, receção, registo, cotação e arrumação de fundos e coleções em arquivos** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Incorporar e adquirir bens arquivísticos  R2. Ordenar e classificar os documentos  R3. Arrumar os fundos e coleções  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceitos e princípios de arquivologia * Características do documento de arquivo * Unidades arquivísticas e unidades de instalação * Ciclo de vida da documentação e os tipos de arquivo * Requisitos a observar nas incorporações * Critérios de aquisição de bens arquivísticos * Critérios de ordenação de documentos * Sistemas de classificação e cotação específicos para arquivo * Critérios de arrumação dos fundos e coleções * Critérios de eliminação de documentos * Sistema informático * Softwares de gestão de arquivos | * Aplicar técnicas de análise representativa e interpretativa dos fundos e coleções * Identificar e distinguir as caraterísticas do documento de arquivo * Identificar e distinguir as diferentes unidades arquivísticas e unidades de instalação * Identificar a preponderância do valor primário e secundário ao longo do ciclo de vida da documentação * Identificar e distinguir os diferentes tipos de arquivo * Interpretar as condições gerais para as incorporações * Aplicar os critérios para a aquisição de bens arquivísticos * Implementar os critérios de ordenação dos documentos * Aplicar as normas e procedimentos para a classificação e cotação de documentos * Aplicar os critérios de arrumação dos fundos e coleções * Aplicar os critérios para a eliminação de documentos * Utilizar as funcionalidades do sistema informático e do software de gestão de arquivos | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Sentido critico * Cooperação com a equipa. * Sentido de organização * Responsabilidade pelas suas ações |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando os critérios estabelecidos de incorporação e aquisição

CD2. Selecionando o tipo de ordenação mais adequado ao conteúdo informativo do documento

CD3. Cumprindo as normas nacionais e internacionais de gestão de arquivos

CD4. Cumprindo as normas e procedimentos definidos no regulamento interno da instituição

CD5. Organizando os documentos de acordo com o fim a que se destina (investigação, consulta pública, etc.)

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Sistema informático e softwares de gestão de arquivo
* Normas nacionais e internacionais de gestão de arquivos
* Regulamento interno da instituição
* Manuais de arquivística

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0003** | **Efetuar a conservação dos fundos e coleções das bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Conservação dos fundos e coleções das bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar estado de conservação de documentos  R2. Implementar medidas de preservação de documentos  R3. Implementar procedimentos básicos de conservação documental  R4. Registar e reportar ocorrências | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceitos: preservação, conservação preventiva, conservação interventiva e curativa, restauro * Fatores de deterioração em acervos de arquivos e bibliotecas: fatores ambientais, agentes biológicos * Normas e procedimentos de conservação preventiva * Regras básicas para consulta e manuseamento de documentos * Abordagens e procedimentos de higienização específica (livros, documentos, manuscritos, mapas, etc.) * Procedimentos básicos para a realização de uma restauração primária – materiais usados para a execução de pequenos reparos * Tipos de materiais e métodos de acondicionamento | * Identificar e distinguir os conceitos básicos de conservação * Explicar os fatores causadores da degradação dos suportes de informação * Aplicar as normas e procedimentos de conservação preventiva * Enumerar e aplicar regras básicas de manuseamento de documentos * Enumerar as técnicas do processo de limpeza * Descrever os tipos de reparos possíveis em acervos documentais * Selecionar os métodos de restauração a aplicar em acervos documentais de acordo com a natureza do dano * Aplicar procedimentos básicos de reparos primários em acervos documentais * Identificar os principais materiais de acondicionamento e aplicar métodos de acondicionamento | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Sentido critico * Cooperação com a equipa * Sentido de organização * Responsabilidade pelas suas ações |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Aplicando técnicas que evitem a deterioração de fundos e coleções

CD2. Respeitando as normas e procedimentos internos de preservação e conservação

CD3. Aplicando as regras básicas de manuseamento de documentos

CD4. Avaliando a sua capacidade de intervir na restauração primária

CD5. Cumprindo as normas de registo e reporte de ocorrências definidas no regulamento da instituição

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0004** | **Realizar ações de preservação digital** |
| UFCD 0000/0000 | Preservação digital |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar a situação de partida: finalidades e requisitos legais aplicáveis ao tipo de documentação a digitalizar  R2. Implementar estratégias de preservação digital  R3. Organizar e categorizar documentos eletrónicos retirando os benefícios dos sistemas de informação  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceitos e princípios de preservação digital em bibliotecas e arquivos * Requisitos básicos para a preservação digital: caraterísticas dos documentos * Digitalizar os documentos em papel – técnicas e ferramentas de apoio * Identificação e avaliação dos Sistemas de Informação existentes na organização * Sistemas informáticos – Software livre e código aberto * Métodos e técnicas de preservação digital * Promoção do acesso a curto prazo * Estratégias e métodos para preservar documentos a longo prazo * Requisitos de meta-informação * Introdução à organização digital de informação e documentação * Princípios da organização digital * A Norma AP 4438:2005 e a ISO 15489-1 * Abordagem aos metadados, Linked Data e Big Data * Utilização de um programa informatizado de gestão de bibliotecas e arquivos | * Caraterizar a evolução dos processos tecnológicos nas bibliotecas e arquivos * Caraterizar a importância da preservação digital nas bibliotecas e arquivos * Demonstrar as caraterísticas essenciais de um documento * Aplicar técnicas de digitalização * Identificar e avaliar os SI existentes na organização * Utilizar Software existente * Identificar os aspetos que podem influenciar a escolha de método de preservação * Aplicar os métodos de preservação digital * Identificar opções de acesso e controlo de acesso do sistema de gestão de documentos * Identificar e distinguir métodos de acesso a documentos digitais a longo prazo * Enumerar categorias de meta-informação relevantes para as funcionalidades de acesso * Interpretar os desafios e benefícios da organização digital * Classificar e categorizar documentos digitais * Analisar as Normas AP 4438:2005 e a ISO 15489-1 * Reconhecer a importância dos metadados para unidades de informação * Operar programas informáticos de gestão de bibliotecas e arquivos | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Sentido critico * Cooperação com a equipa * Sentido de organização * Responsabilidade pelas suas ações |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Reconhecendo os desafios da preservação digital

CD2. Respeitando orientações superiores

CD3. Utilizando os sistemas de informação

CD4. Aplicando os princípios da organização digital

CD5. Cumprindo as normas da qualidade aplicáveis

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas nacionais e internacionais
* Normas e procedimentos internos
* Sistemas informáticos
* Software de digitalização de documentos em bibliotecas e arquivos
* Manuais de apoio ao utilizador

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0005** | **Organizar e estruturar dados para a catalogação de documentos e/ou de coleções de documentos em bibliotecas** |
| UFCD 0000/0000 | Catalogação de documentos e/ou de coleções de documentos em bibliotecas |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Proceder à catalogação bibliográfica de documentos e/ou de coleções de documentos  R2. Classificar e Indexar documentos de vários tipos  R3. Cumprir as normas usadas nas bibliotecas  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Organização e estruturação da informação: conceitos e fundamentos * Critérios de catalogação: ISBD e regras portuguesas de catalogação * Criação de Registos Bibliográficos * Padrões de metadados bibliográficos * Classificação e Indexação: diferenças e procedimentos * Regras de catalogação por tipos de documentos * Sistemas de Classificação * Normas de catalogação online | * Interpretar os conceitos e fundamentos da organização e estruturação da informação * Identificar os critérios de catalogação * Criar um registo bibliográfico * Utilizar os diferentes registos bibliográficos * Utilizar os diferentes estilos de referenciação bibliográfica * Compreender os padrões de metadados bibliográficos * Distinguir indexação da catalogação e da classificação * Aplicar procedimentos de classificação e Indexação * Identificar diferentes sistemas de catalogação * Aplicar regras de catalogação a diferentes tipos de recursos * Compreender os sistemas de classificação * Utilizar ferramentas de catalogação online | * Sentido de organização * Boa gestão do tempo * Sentido crítico * Responsabilidade pelas suas ações * Empenho e persistência na resolução de problemas |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Utilizando a catalogação bibliográfica de documentos de vários tipos

CD2. Organizando e reestruturando os dados para a catalogação de documentos e/ou coleções de documentos

CD3. Respeitando as normas usadas nas bibliotecas

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0006** | **Organizar e estruturar dados para a descrição de documentos e/ou de coleções de documentos em arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Descrição de documentos e/ou de coleções de documentos em arquivos |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Classificar documentos de arquivo  R2. Ordenar séries nos quadros de classificação  R3. Implementar a política de descrição arquivística  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceito de série documental * Problemas da série documental * Caraterísticas do documento de arquivo * Critérios de classificação de documentos * Quadros de classificação – estrutura, caraterísticas * Sistema de codificação e de ordenação das séries dos Quadros de classificação * Tipos de ordenação nos documentos * Descrição arquivística: conceito, objetivos e âmbito * Descrição arquivística: normas internacionais e normas nacionais * A norma ISAD (G): conceito, objetivos, aplicabilidade * Elementos de descrição: zona da identificação, zona do contexto, zona do conteúdo e estrutura, zona das condições de acesso e utilização, zona da documentação associada, zona das notas, zona do controlo da descrição | * Interpretar o conceito de série documental * Enumerar os problemas da série documental * Interpretar o conceito de classificação de documento de arquivo * Aplicar critérios de classificação de documentos * Identificar a estrutura e as caraterísticas dos quadros de classificação * Interpretar quadros de classificação * Identificar sistema de codificação dos quadros de classificação * Interpretar o conceito de descrição arquivística * Identificar os objetivos e o âmbito da descrição arquivística * Descrever as normas internacionais e nacionais de descrição arquivística * Caraterizar a norma ISAD(G), os seus objetivos e a sua aplicabilidade * Aplicar normas de descrição arquivística | * Sentido de organização * Boa gestão do tempo * Sentido crítico * Responsabilidade pelas suas ações * Empenho e persistência na resolução de problemas * Respeito pelas regras e normas definidas |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Utilizando a descrição arquivística de documentos de vários tipos

CD2. Organizando e reestruturando os dados para a catalogação e/ou coleções de documentos

CD3. Respeitando as normas da descrição arquivística

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em arquivos

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos
* Normas nacionais e internacionais
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0007** | **Assegurar a implementação da política de gestão de bases de dados.** |
| UFCD 0000/0000 | Implementação da política de gestão de bases de dados |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Utilizar bases de dados documentais  R2. Realizar a manutenção dos sistemas de informação  R3. Implementar parcerias para compra ou permuta de registos  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Sistemas automatizados de informação (catalogação para bibliotecas e arquivos) * Formato Unimarc (Bibliográfico e Autoridades) - Ferramenta internacional para a representação e troca de informações bibliográficas em bibliotecas * Processos de catalogação de diferentes tipos de documentos - aplicação informática * Processos de catalogação - Ficheiros de autoridade (Autor) * Fontes de informação de referência para a catalogação de documentos: nacionais e internacionais * Processos para o estabelecimento de parcerias. * Procedimentos para colaboração interinstitucional com vista à aquisição ou permuta de registos * Normas e requisitos para a compatibilização de sistemas * Consórcios/parcerias entre bibliotecas e entre arquivos | * Usar os sistemas automatizados de informação para catalogação de documentos de vários tipos * Utilizar o formato Unimarc para a organizar e compartilhar dados bibliotecários * Manusear aplicação informática para catalogar diferentes tipos de documentos * Lidar com ficheiros de autoridade (Autor) * Utilizar fontes de informação de referência (nacionais e internacionais) para a catalogação de documentos * Usar os procedimentos para a colaboração institucional com vista à compra ou permuta de registos * Adotar as normas e requisitos para a compatibilizar sistemas * Desenvolver trabalho com os consórcios/parcerias entre bibliotecas e entre arquivos | * Sentido crítico * Responsabilidade pelas suas ações * Empenho e persistência na resolução de problemas |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Utilizando bases de dados documentais

CD2. Mantendo e manuseando aplicação informática para catalogação de diferentes documentos

CD3. Implementando parcerias para compra ou permuta de registos

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0008** | **Participar na criação de produtos e serviços de apoio ao cliente** |
| UFCD 0000/0000 | Criação de produtos e serviços de apoio ao cliente |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Recolher, selecionar e organizar informação  R2. Apresentar e disponibilizar informação  R3. Conceber e gerir serviços online  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Fundamentos da seleção, organização e disponibilização de informação * Tipos de fontes de informação * Critérios de seleção e validação de fontes de informação * Microsoft Access – criação de bases de dados e configuração de formulários, consultas e relatórios * Normas e princípios para a organização de catálogos públicos (OPAC) * Potencialidades dos serviços online: exemplos de serviços (serviços de pergunta-resposta, serviços de alerta…) * Conceção e gestão de catálogos e serviços online | * Interpretar os fundamentos da seleção, organização e disponibilização de informação * Identificar tipos de fontes de informação * Aplicar critérios de seleção e validação de fontes de informação * Aplicar procedimentos para criação de base de dados em Microsoft Access * Implementar a parametrização de sistemas para gerar produtos (guias, catálogos, relatórios…) * Executar queries * Aplicar as normas e princípios para a organização de catálogos públicos (OPAC) * Identificar as potencialidades dos serviços online * Criar e gerir catálogos e serviços online | * Sentido Crítico * Sentido de organização * Boa gestão do tempo * Disponibilidade para aprender * Respeito pelas regras e normas definidas * Proatividade |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as normas e procedimentos

CD2. Validando fontes de informação

CD3. Disponibilizando informação e produtos de acordo com as necessidades dos utilizadores

CD4. Criando serviços online de acordo com as necessidades dos utilizadores

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0009** | **Acolher e apoiar os utilizadores na realização da pesquisa assistida** |
| UFCD 0000/0000 | Acolhimento a apoio aos utilizadores na realização da pesquisa assistida |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Acolher o utilizador nas bibliotecas ou arquivos  R2. Prestar informação sobre os serviços e produtos disponíveis na biblioteca e arquivos, presencialmente e através de canais digitais  R3. Pesquisar e recuperar informação  R4. Apresentar e disponibilizar informação | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Comunicação e relacionamento interpessoal: conceitos e procedimentos * Regras de atendimento ao utilizador * Técnicas de acolhimento, encaminhamento e atendimento ao utilizador * Técnicas de comunicação oral em contexto de atendimento ao público * Técnicas e estratégias de atendimento telefónico * Regras de comunicação escrita através de plataformas digitais e outros canais online (sms, email, chat, redes sociais e outros) * Tipologia de utilizadores, suas características e interesses comuns * Tipologia de serviços e produtos disponíveis nas bibliotecas e arquivos * Resolução de consultas bibliográficas- avaliar as necessidades do utilizador, classificar a consulta com base na sua complexidade, responder à consulta * Métodos, procedimentos e instrumentos de pesquisa e recuperação de informação * Disponibilização de informação - fundamentos * Sistemas de informação de bibliotecas e arquivos | * Identificar a importância e os fatores críticos do atendimento ao utilizador * Utilizar técnicas de acolhimento, encaminhamento e atendimento ao utilizador * Receber os utilizadores, fornecer um primeiro nível de informações e assistência técnica * Identificar as fases do atendimento ao utilizador * Selecionar e aplicar regras de comunicação escrita em canais interativos * Identificar e caraterizar os diferentes tipos de utilizadores a as suas necessidades * Prestar informação verbal ou escrita sobre os serviços e produtos disponíveis nas bibliotecas e arquivos * Prestar informações bibliográficas ao utilizador através de diferentes canais de comunicação * Classificar a consulta bibliográfica com com base na sua complexidade, como básica ou avançada * Reconhecer as necessidades do utilizador e responder à consulta * Aplicar os métodos, procedimentos e instrumentos de pesquisa e recuperação de informação * Verificar e gerir a acessibilidade para a consulta de documentos audiovisuais, multimédia e digitais * Utilizar as funcionalidades do sistema informático | * Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal * Empatia * Escuta ativa * Assertividade na comunicação * Demonstrar interesse pelo utilizador e respeito pela sua individualidade * Comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos * Capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo * Cuidado com a imagem e postura profissional * Sentido crítico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Atendendo e averiguando as necessidades do utilizador

CD2. Comunicando de forma clara e compreensiva pelos utilizadores

CD3. Cumprindo as normas e regulamento da biblioteca ou do arquivo dos produtos e serviços (prazos, preços, condições de empréstimo, outros)

CD4. Garantindo o acesso às diferentes fontes de informação

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas ou arquivos

**Recursos**

* Identificar legislação, normas, regulamentos e/ou regras associadas
* Normas e procedimentos internos
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0010** | **Dinamizar atividades promotoras da literacia informacional e de sensibilização e/ou capacitação dos utilizadores sob orientação superior** |
| UFCD 0000/0000 | Atividades promotoras da literacia informacional e de sensibilização e/ou capacitação dos utilizadores |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Desenhar atividades relacionadas com informação e documentação  R2. Selecionar os métodos, instrumentos e os auxiliares pedagógicos numa ação de formação  R3. Implementar ações de sensibilização/ formação dos utilizadores  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * A importância da educação nas ações relacionadas com a informação e documentação nas bibliotecas e arquivos * Tipos e caraterísticas de atividades relacionadas com informação e documentação * Reconhecimento das caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas portadoras de deficiência) * Procedimentos na condução de visitas de estudo (individuais e grupo) * A importância de um diagnóstico de necessidades formativas * Ações de formação - conceção e implementação de ações de formação * Elaboração dos conteúdos das diferentes formações * Utilização de recursos didáticos e multimédia * A importância da calendarização das ações de formação * Preparação dos materiais pedagógicos de apoio à formação * Apresentação de ferramentas de pesquisa locais ou remotas * Conhecimento das diferentes ferramentas bibliográficas existentes na biblioteca: vídeos tutoriais e/ou sessões de formação presenciais ou em *streaming* * Métodos e instrumentos pedagógicos de avaliação da formação | * Identificar a importância de ações educativas relacionadas com a informação e documentação no contexto de bibliotecas e arquivos * Interpretar as caraterísticas da oferta e da procura de atividades relacionadas com informação e documentação * Selecionar as atividades de acordo as caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas portadoras de deficiência) * Aplicar os procedimentos na condução de visitas de estudo * Efetuar diagnósticos de necessidades de formação * Usar os critérios de seleção e sequenciação de conteúdos * Identificar e utilizar diferentes recursos didáticos * Garantir o apoio às atividades formativas: inscrições e controlo da assistência * Garantir o acesso ao preenchimento das fichas de inscrição * Calendarizar ações de formação * Preparar e conduzir sequências de formações * Selecionar e preparar materiais pedagógicos * Apresentar ferramentas de pesquisa de documentos locais ou remotos * Selecionar e fornecer instruções de uso, vídeos tutoriais e/ou sessões de formação presenciais ou em *streaming* aos utilizadores * Preparar e aplicar questionários de avaliação | * Capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo * Cuidado com a imagem e postura profissional * Sentido crítico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Reconhecendo a importâncias das atividades relacionadas com informação e documentação

CD2. Considerando as necessidades do público-alvo

CD3. Preparando as atividades de sensibilização/formação de utilizadores

CD4. Concebendo instrumentos de avaliação da formação

CD5. Respeitando orientações superiores

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0011** | **Realizar atividades de gestão administrativa e financeira nas bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Gestão administrativa e financeira nas bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Implementar procedimentos de gestão administrativa  R2. Efetuar atividades de gestão financeira  R3. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Técnicas de gestão administrativa * Etapas dos procedimentos de gestão de correspondência * Gestão documental * Formas de tratamento do correio eletrónico * Tipologia e circuitos de documentação * Técnicas de gestão financeira * Legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços * Normas contabilísticas aplicáveis às vendas de produtos e serviços (emissão de faturas/recibos, notas de encomenda, outros) * Funcionalidades do sistema informático de faturação | * Identificar técnicas de gestão administrativa * Identificar as etapas dos procedimentos de gestão de correspondência * Aplicar técnicas de gestão documental * Utilizar as funcionalidades do sistema informático * Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação * Utilizar técnicas de encaminhamento de documentação * Identificar técnicas de gestão financeira * Analisar legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços * Aplicar procedimentos de emissão de faturas e outros documentos contabilísticos * Utilizar as funcionalidades do sistema informático de faturação (gestão da faturação, gestão de multas,etc) * Garantir que as transações financeiras são registadas | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Empatia * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa. * Sentido de organização. |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando procedimentos de gestão administrativa e financeira

CD2. Utilizando técnicas de gestão administrativa e financeira

CD3. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos

CD4. Garantindo que as transações financeiras são registadas

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Sistema informático de faturação de produtos e serviços
* Normas e procedimentos internos

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0012** | **Realizar atividade de gestão e administração no contexto de bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Gestão e administração no contexto de bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 4, 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Gerir recursos materiais inerentes à atividade  R2. Atender a reclamação do utilizador e analisar a situação de partida  R3. Elaborar um plano de atividades  R4. Organizar o processo de recolha e sistematização de informação para um relatório de atividades | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceitos e princípios de gestão de recursos em contexto de bibliotecas e arquivos * Conceitos e princípios de gestão de stocks * Procedimentos de inventariação de recursos físicos (equipamentos, materiais, consumíveis) * Atualização de coleções – Formas de identificação das necessidades e registo de utilização * Procedimentos de gestão de stocks em vigor na organização (encomendas, compras, armazenagem, registo de saída) * Sistema informático de gestão de stocks * Conceitos e princípios de gestão orçamental em contexto de bibliotecas e arquivos * Procedimentos de monitorização do orçamento e medidas corretivas * Conceitos e princípios fundamentais da gestão de reclamações, aspetos legais * Estratégias de gestão de reclamações através de meios digitais * Técnicas de comunicação assertiva * Procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações * Aspetos legais e administrativos da gestão de reclamações – legislação, encaminhamento, acompanhamento * Conhecimento do contexto e do público-alvo * Definição de objetivos e metas * Análise de recursos * Monitorização e avaliação * Estrutura e conteúdo de relatórios de atividades * Recolha, organização e sistematização da informação | * Analisar os procedimentos de gestão de stocks em vigor * Aplicar os procedimentos de encomendas e compras * Aplicar procedimentos de inventariação de recursos físicos * Aplicar técnicas de identificação e registo das necessidades de utilização das coleções * Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de stocks * Interpretar os procedimentos de controlo de orçamentos de despesas correntes * Apurar e analisar desvios orçamentais * Utilizar ferramentas de cálculo financeiro * Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações * Utilizar as funcionalidades de comunicação e interação das plataformas digitais * Utilizar técnicas de comunicação assertiva * Aplicar normas e procedimentos de resolução de reclamações * Identificar a legislação e regulamentos aplicáveis ao tratamento de reclamações * Aplicar procedimentos de encaminhamento e acompanhamento de reclamações * Interpretar e analisar dados relativamente a contexto e público-alvo * Selecionar e utilizar técnicas de planeamento * Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das atividades * Definir sistema de avaliação e indicadores de resultado * Desenvolver a estrutura de um relatório de atividades * Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes * Analisar e sistematizar informação relevante para o relatório de atividades | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Sentido de organização * Empatia * Assertividade na comunicação * Disposição para resolver conflitos * Autocontrolo |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos

CD2. Assegurando o cumprimento do orçamento estabelecido

CD3. Identificando as necessidades do cliente e as razões da sua reclamação

CD4. Recolhendo e analisando informação relativamente ao contexto, públicos-alvo e recursos

CD5. Identificando e sistematizando a informação relevante

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Sistema informático de gestão de stocks
* Normas e procedimentos internos

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0013** | **Recolher e tratar dados estatísticos de satisfação e de utilização dos recursos das bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Recolha e tratamento de dados estatísticos de satisfação e de utilização dos recursos das bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Recolher informação para avaliar a satisfação do utilizador com a prestação do serviço  R2. Analisar estatísticas de satisfação e de utilização dos recursos  R3. Realizar um diagnóstico e elaborar um plano de melhoria  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Ferramentas para recolha de informação sobre avaliação da satisfação do utilizador (o inquérito por questionário) * Análise estatística e tratamento de dados de avaliação da satisfação do utilizador * Medidas e indicadores de desempenho da utilização dos serviços * Estatísticas de bibliotecas (Normas ISO 11620, ISO 20983, ISO 2789 e ISO 9707) * Pontos fortes e fracos de um produto ou serviço * Instrumentos de gestão do processo de avaliação de desempenho * Boas práticas de avaliação do desempenho em bibliotecas e arquivos * Sistema informático do serviço | * Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do utilizador * Selecionar e aplicar métodos e técnicas de recolha de informação sobre satisfação dos utilizadores * Aplicar métodos simples de análise estatística * Aplicar métodos e técnicas de contabilização da utilização dos serviços * Identificar e analisar estatísticas de serviços de informação de acordo com as normas ISSO * Identificar pontos fortes e fracos da organização e produtos/serviços * Elaborar um plano de melhoria para uma área funcional de um serviço de informação * Utilizar as funcionalidades do sistema informático | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Empatia * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa. * Sentido de organização |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando os procedimentos internos para a avaliação da qualidade do serviço ao utilizador

CD2. Criando instrumentos de recolha de informação sobre a satisfação

CD3. Analisando estatísticas de serviços de informação de acordo com as normas ISO

CD4. Avaliando a satisfação do utilizador e a qualidade do serviço prestado

CD5. Identificando ações de melhoria

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Sistema informático
* Normas e procedimentos internos

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0014** | **Gerir espaços e equipamentos de bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Gestão de espaços e equipamentos de bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Organizar o espaço de um serviço de informação  R2. Promover boas práticas de utilização dos espaços  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Espaços e equipamentos – Fundamentos (Superfície total; Espaços públicos e privados; Mobiliário; Depósito; Back-Office e front-office; Acessibilidades; Climatização; Isolamento acústico; Ergonomia, etc) * Métodos de instalação e organização dos espaços e equipamentos em bibliotecas e arquivos – espaços públicos e espaços privados em bibliotecas e em arquivos * Regulamentos de utilização dos espaços e serviços * Equipamentos e sinaléticas especificas | * Identificar os tipos de espaços * Identificar o tipo de equipamentos * Identificar métodos de instalação e organização dos espaços e equipamentos em bibliotecas e arquivos * Analisar e aplicar as informações constantes nos regulamentos sobre funcionamento dos espaços, uso de instalações e serviços oferecidos * Utilizar a sinalética que promova a utilização das instalações e serviços | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Empatia * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Sentido de organização |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as normas e procedimentos internos

CD2. Informando acerca das regas de utilização dos espaços

CD3.

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de biblioteca e arquivo

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0015** | **Elaborar produtos de informação e comunicação** |
| UFCD 0000/0000 | Documentação de suporte informativo para divulgação e comunicação |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Planear uma apresentação ou outra documentação de suporte informativo para divulgação e comunicação  R2. Produzir e editar documentos de suporte informativo para divulgação e comunicação  R3. Promover a atividade organizacional através de métodos comerciais e marketing digital  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Produção e edição de documentos - Fundamentos * Processos de produção técnica e gráfica * Estrutura operacional de produção (composição, formatação, paginação, impressão, acabamento final) * Características de uma publicação para orçamentação * Análise de necessidades de comunicação institucional * Montagem de textos e ilustrações * Ferramentas para a criação de páginas Web * Atualização de páginas Web e sequências de áudio e de vídeo * Fundamentos das técnicas de marketing * Análise quantitativa e qualitativa das necessidades do mercado/ utilizadores * Estratégias promocionais * Estratégias de Marketing-mix | * Aplicar processos de produção e edição de documentos * Interpretar as caraterísticas de uma publicação para orçamentação * Aplicar técnicas de análise de necessidades de comunicação institucional * Aplicar técnicas de montagem de texto de ilustrações * Preparar apresentações para o público/utilizadores * Criar páginas Web * Atualizar páginas web e sequências de áudio e vídeo * Preparar textos e ilustrações para divulgação * Identificar técnicas de marketing * Adequar as estratégias de marketing às necessidades do mercado/ utilizadores * Utilizar estratégias para promover e divulgar produtos e/ou serviços * Desenvolver estratégias para a visibilidade e reconhecimento institucional | * Capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo * Cuidado com a imagem e postura profissional * Sentido crítico * Empatia * Escuta ativa |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Planeando as diversas etapas da produção e edição de documentos para divulgação e comunicação

CD2. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade

CD3. Considerando as necessidades do mercado/ utilizadores

CD4. Aplicando técnicas de marketing

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0016** | **Comunicar e interagir em contexto profissional** |
| UFCD 0000/0000 | Comunicação e relacionamento interpessoal em contexto profissional |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional  R2. Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. * Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. * Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). * Canais de comunicação presencial e não presencial. * Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”. * Comunicação através da internet (navegadores, e-mail, redes sociais, mensagens) – técnicas. * Comunicação escrita – normas. * Processo de escrita - planificação, textualização e revisão. * Caraterísticas dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. * Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. * Escuta ativa, empatia e controlo emocional. * Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). * Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. * Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação. * Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação. * Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. * Relações interpessoais no trabalho. * Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.   Avaliação do processo de comunicação – *feedback*, resposta e reação. | * Organizar a informação a comunicar. * Adaptar a comunicação oral e escrita ao interlocutor e ao contexto. * Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial. * Identificar as expectativas do interlocutor. * Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. * Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem. * Partilhar informação com diferentes interlocutores. * Reportar informação profissional. * Aplicar técnicas de interação orais e escritas. * Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos. * Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação. | * Responsabilidades pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Cuidado com a imagem e postura profissional. * Assertividade. * Escuta ativa. * Empatia. * Controlo emocional. * Autoconfiança. * Respeito pela diferença. * Autoconhecimento. * Sentido crítico. * Cooperação com a equipa. * Sentido de organização. |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.

CD2. Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.

CD3. Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.

CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a norma, aplicando técnicas de redação de documentos profissionais.

CD5. Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
* Recursos multimédia/audiovisuais.
* Ferramentas de interação e de comunicação.
* Boas práticas na comunicação

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0017** | **Atuar de acordo com o enquadramento legal do setor (direito de autor, confidencialidade e segurança)** |
| UFCD 0000/0000 | Enquadramento legal das bibliotecas e arquivos (direito de autor, confidencialidade e segurança) |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar o quadro jurídico da gestão da informação  R2. Implementar as diretivas nacionais e europeias relativas à gestão de informação  R3. Implementar as diretivas nacionais e europeias relativas à segurança da informação  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Direito à informação e o acesso à informação * Direitos de autor e direitos conexos: conceitos, prevenção, pedagogia, fiscalização * Tratado de Marraquexe * Regulamento Geral de Proteção de Dados * Acesso e segurança da informação digital: políticas de acesso e permissões, controlo de privilégios do utilizador, proteção de informação sensíveis e confidenciais * Cópia, empréstimo e assinatura eletrónica * Conceitos básicos de segurança da informação * Tipos de ameaças e vulnerabilidades * Normas de gestão de segurança da informação – a norma ISO 27001 * Segurança em redes e sistemas: configuração de *firewalls* e deteção de intrusões, atualizações de software e *patches* de segurança, proteção contra *malware* e vírus * Gestão de incidentes de segurança | * Identificar a importância do quadro jurídico da gestão da informação * Interpretar e reconhecer a importância do direito à informação * Identificar os principais conceitos do direito de autor * Interpretar as medidas de prevenção e defesa do direito de autor * Identificar os principais conceitos princípios e atores do Regulamento Geral de Proteção de Dados * Identificar as obrigações dos responsáveis pelo tratamento dos dados e subcontratantes * Identificar regras de controlo de acesso, autentificação e autorizações * Interpretar as normas e regulamentos dos empréstimos e assinatura eletrónica * Interpretar e analisar conceitos de segurança da informação * Enumerar e exemplificar os tipos de ameaças à segurança * Identificar vulnerabilidades comuns em sistemas e processos * Identificar a norma ISO 27001 e as suas funcionalidades * Analisar as normas e procedimentos de segurança da organização * Aplicar procedimentos para tratamento de dados sensíveis e informações confidenciais. * Aplicar procedimentos de segurança de redes e sistemas * Identificar procedimentos para lidar com violações de segurança | * Sentido de organização * Responsabilidade pelas suas ações * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Sentido crítico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Compreendendo o enquadramento legal em que se atua

CD2. Respeitando as normas gerais de proteção de dados

CD3. Considerando as implicações das falhas de segurança

CD4. Cumprindo as medidas de atuação em situação de incumprimento de normas e regulamentos

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Legislação e regulamentos
* Normas e procedimentos internos
* Sistemas de informação

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0018** | **Prestar informação sobre o setor das bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | O setor das bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar a informação requerida acerca do setor das bibliotecas e arquivos.  R2. Informar e esclarecer o cliente sobre o setor das bibliotecas e arquivos. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Bibliotecas e Arquivos - antecedentes históricos. * Influência socioeconómica do setor. * Tipos de bibliotecas e arquivos * Novas tendências do setor das bibliotecas e arquivos - novos produtos e serviços. * Estratégias de produtos e serviços. * Fatores críticos de sucesso do setor das bibliotecas e arquivos em Portugal. * Organismos internacionais do setor das bibliotecas e arquivos. * Organismos nacionais e locais do setor das bibliotecas e arquivos. * Organização e divisão funcional do setor das bibliotecas e arquivos. * Comunicação e relacionamento interpessoal. * Legislação da atividade. | * Identificar a evolução e a influência socioeconómica do setor das bibliotecas e arquivos. * Enumerar as novas tendências do das bibliotecas e arquivos. * Descrever o setor das bibliotecas e arquivos a nível nacional e internacional. * Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. * Aplicar técnicas de interação orais e escritas. * Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do setor das bibliotecas e arquivos. * Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais relacionadas com o setor das bibliotecas e arquivos. * Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional das bibliotecas e arquivos. * Distinguir a organização funcional do setor das bibliotecas e arquivos. * Informar sobre as diferentes atividades do setor das bibliotecas e arquivos. * Interpretar legislação relativa ao setor das bibliotecas e arquivos. | * Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. * Proatividade. * Empenho. * Sentido crítico. * Empatia. * Escuta ativa. * Assertividade na comunicação. |

**Critérios de Desempenho**

*Prestar informação sobre o setor das bibliotecas e arquivos:*

CD 1. Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de produtos e serviços em expansão.

CD2. Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
* Relatórios de atividade setorial.
* Documentação técnica sobre o setor.
* Legislação reguladora do setor das bibliotecas e arquivos.
* Exemplos de produtos/serviços inovadores

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0019** | **Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Comunicação em inglês em contexto de bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados no setor das bibliotecas e arquivos  R2. Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do setor das bibliotecas e arquivos  R3. Redigir textos articulados e coesos relacionados com o setor das bibliotecas e arquivos  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Léxico (vocabulário) – Bibliotecas e arquivos * Funções da linguagem. * Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. * Sintaxe. * Fluência de leitura. * Regras de produção de documentos escritos. * Regras de cortesia e convenções linguísticas. | * Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. * Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. * Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. * Informar os utilizadores. * Descodificar perguntas e pedidos de informação. * Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações. * Reconhecer e utilizar o vocabulário específico das bibliotecas e arquivos * Utilizar linguagens não verbais na comunicação. * Transmitir informações concretas e diretas em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. * Trocar, verificar e confirmar informações em contexto de bibliotecas e/ou arquivo. * Redigir notas, relatórios e preencher formulários, textos informativos. | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Empatia * Assertividade. * Escuta ativa. * Empenho e persistência na resolução de problemas. * Sentido crítico. * Respeito pelas diferenças individuais. * Disponibilidade para aprender. * Respeito pelas regras e normas definidas. |

**Critérios de Desempenho**

*Interagir em inglês no setor das bibliotecas e arquivos*

CD1. Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.

CD2. Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.

CD3. Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.

CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.

CD5. Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
* Conteúdos multimédia.
* Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros

**Observações**

Esta UC permite a comunicação em língua inglesa ao nível do utilizador independente (QECR, Escala Global, Nível B: Utilizador Independente; Conselho da Europa, 2001).

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0020** | **Colaborar e trabalhar em equipa** |
| UFCD 0000/0000 | Colaboração e trabalho em equipa |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.  R2. Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.  R3. Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Identidade pessoal, social e profissional. * Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. * Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. * Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo *vs.* equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. * Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores. * Canais de comunicação presencial e não presencial. * Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, *feedback* do desempenho. * Técnicas de negociação, de resolução de problemas e de tomada de decisão. * Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. * Trabalho *online* ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. * Saúde no trabalho - síndroma de b*urnout*. * Organização das equipas na área profissional. | * Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. * Identificar as competências individuais. * Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. * Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. * Identificar os valores e as principais competências necessários para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). * Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa. * Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. * Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. * Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. * Utilizar ferramentas de comunicação. * Partilhar informação presencialmente e/ou *online*. * Formular ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. * Trocar conhecimentos e experiências. * Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão. * Analisar problemas e tomar decisões. * Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online. * Reconhecer sinais de *burnout* próprio e/ou dos colegas. | * Responsabilidades pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Autoconhecimento. * Automotivação. * Assertividade. * Empatia. * Escuta ativa. * Cooperação com a equipa. * Empenho e persistência na resolução de problemas. * Sentido crítico. * Sentido criativo. * Flexibilidade e adaptabilidade. * Disponibilidade para aprender. * Respeito e valorização das diferenças individuais. * Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. * Respeito pelas regras e normas definidas. |

**Critérios de Desempenho**

*Colaborar e trabalhar em equipa:*

CD1. Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.

CD2. Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.

CD3. Analisando problemas e propondo soluções.

CD4. Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à *internet*.
* Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
* Recursos multimédia/audiovisuais.
* Boas práticas na comunicação

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0021** | **Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos** |
| UFCD 0000/0000 | Normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.  R2. Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Princípios de segurança e saúde no trabalho. * Normas e disposições relativas à segurança e saúde nas bibliotecas e arquivos – legislação. * Plano de segurança do estabelecimento. * Plano de prevenção de acidentes. * Plano de prevenção de incêndios. * Plano de evacuação. * Plano contra roubos. * Manuais de segurança. * Meios e regras de segurança nas bibliotecas e arquivos * Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia. * Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas. * Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras. * Caixa de primeiros socorros. * Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras. * Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras. * Tipos de incêndio. * Sistemas de deteção. * Tipos de extintores. * Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático. * Técnicas de extinção de incêndio de gás. | * Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho. * Interpretar o plano de segurança do estabelecimento. * Reconhecer os manuais de segurança. * Aplicar medidas de prevenção do risco. * Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho. * Aplicar osprocedimentos de emergência. * Aplicar medidas de prevenção de roubo. * Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção. * Aplicar medidas de prevenção de incêndios. * Utilizar o extintor. * Utilizar equipamentos de proteção individual. * Reportar a situação de emergência. | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Autocontrolo. * Sentido de organização. * Cooperação com a equipa. * Respeito pelas normas de segurança. |

**Critérios de Desempenho**

*Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em bibliotecas e arquivos:*

CD1. Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de segurança e preventivas.

CD2. Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.

CD3. Respeitando o protocolo interno definido.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
* Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
* Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho.
* Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (relatórios, folhetos, brochuras, outros).
* Equipamentos de proteção individual (EPI).
* Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
* Planos de emergência

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

**UC Opcionais**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0001** | **Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais** |
| UFCD 0000/0000 | Acolhimento e esclarecimento de utilizadores com necessidades especiais |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Avaliar os tipos de limitações/necessidades especiais dos utilizadores  R2. Diagnosticar e responder às necessidades em termos de acessibilidade e de atendimento inclusivo  R3. Atender os utilizadores com limitações e necessidades especiais | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Acessibilidade e inclusão, Deficiência, incapacidade e diversidade humana – conceitos * Estratégias nacionais e internacionais: Estratégia Europeia para os Direitos das Pessoas com Deficiência, Estratégia Nacional da Inclusão das Pessoas com Deficiência, Estratégia Nacional de Promoção da Acessibilidade e Inclusão dos Museus, Monumentos e Palácios * Enquadramento normativo relacionado com a Inclusão das Pessoas com Deficiência * Públicos-alvo - diferentes necessidades especiais * Direitos das pessoas com limitações - pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais. * Diferenças individuais e condutas de cidadania. * Tipos de limitações e necessidades especiais dos utilizadores - limitações motoras, visuais, auditivas e cognitivas. * Tipos de limitações inerentes ao envelhecimento e a outras condições físicas ou gerais de saúde - pessoas grávidas, pais com crianças pequenas, pessoas com caraterísticas físicas excecionais, pessoas com sequelas de diversas patologias, pessoas com alergias e intolerâncias alimentares. * Requisitos de atendimento e serviço direcionados para cada tipo de necessidade especial e de limitação. * Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação. * Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas | * Identificar e distinguir os conceitos * Reconhecer a relevância da Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência * Interpretar legislação aplicável * Distinguir as diferentes necessidades especiais dos utilizadores * Identificar os requisitos específicos dos diversos estabelecimentos em termos de acessibilidades * Conceder prioridade no atendimento ao cliente * Adaptar o comportamento e a atitude à tipologia de limitação do cliente. * Comunicar com o cliente com limitações e necessidades especiais. * Utilizar meios alternativos de comunicação para a prestação de informação. * Selecionar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação. * Selecionar e dar instruções sobre a utilização de produtos e meios de apoio para o tipo de necessidades especiais. * Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente. | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. * Escuta ativa. * Empatia. * Assertividade na comunicação. * Respeito pela privacidade do cliente. * Disponibilidade para auxiliar. * Proatividade. * Empenho. * Autonomia. * Sentido crítico. |

**Critérios de Desempenho**

*Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais:*

CD1. Relacionando o tipo de limitação ou necessidade especial dos utilizadores com os respetivos produtos e meios de apoio.

CD2. Adequando o atendimento ao tipo de limitação ou necessidade especial dos utilizadores.

CD3.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
* Legislação normativa europeia e nacional.
* Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais.
* Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0002** | **Gerir repositórios institucionais** |
| UFCD 0000/0000 | Repositórios institucionais e gestão da informação |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Efetuar a manutenção e administração de um repositório institucional  R2. Operar os sistemas de informação e ferramentas digitais  R3. Elaborar uma estratégia de promoção do repositório institucional | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * O acesso aberto ao conhecimento científico – conceito, iniciativas, princípios e políticas * O potencial da ciência aberta - desafios * Os repositórios institucionais – o conceito, atributos * Planeamento e desenvolvimento de coleções nos repositórios institucionais * Sistemas de informação científica * Serviços de valor acrescentado: serviços de estatísticas de utilização dos repositórios institucionais e *copyright* * Sistemas de informação – software de repositórios * Normas e aplicações de metadados e seu controlo e consistência * Normas e protocolos de interoperabilidade * Políticas de auto-arquivo * Estratégias de promoção e divulgação dos repositórios institucionais | * Identificar o conceito de acesso aberto * Reconhecer a relevância e as iniciativas de acesso aberto * Interpretar as políticas e a legislação aplicável * Interpretar os desafios da ciência aberta * Identificar os atributos dos repositórios institucionais * Aplicar estratégias de planeamento e desenvolvimento de coleções nos repositórios institucionais * Identificar os sistemas de informação científica * Aplicar serviços de valor acrescentado * Utilizar software de repositórios * Aplicação de metadados * Aplicação de normas e protocolos de interoperabilidade * Desenvolver políticas de auto-arquivo * Aplicar técnicas de comunicação e divulgação dos repositórios institucionais | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Escuta ativa. * Empatia. * Disponibilidade para auxiliar. * Proatividade. * Empenho. * Autonomia. * Sentido crítico. * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*Gerir repositórios institucionais:*

CD1. Respeitando a estratégia da instituição.

CD2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos.

CD3. Utilizando o software implementado

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
* Normas e procedimentos.
* Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
* Software de repositórios

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0003** | **Utilizar o Wikidata** |
| UFCD 0000/0000 | Utilização do Wikidata |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Implementar práticas envolvidas na utilização do Wikidata  R2. Integrar o Wikidata nas práticas e serviços das bibliotecas  R3. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Dados interligados abertos – conceito, princípios e vantagens * Introdução ao Wikidata: o que é, como se relaciona com outros projetos, a sua importância * Estrutura do Wikidata * Utilização básica do Wikidata: como criar conta, configurações, adição de novos itens, edição, etc. * Consulta de dados no Wikidata: exemplos práticos * Utilização do wikidata no contexto das bibliotecas: enriquecimento de metadados, padronização de dados, consulta e visualização de dados, etc. | * Reconhecer a importância dos dados ligados no ambiente digital * Compreender o que é e como funciona o Wikidata * Compreender como estruturar dados no Wikidata e como estes se relacionam com outros dados * Realizar operações básicas no Wikidata * Consultar dados no Wikidata * Identificar oportunidades de utilização do Wikidata no contexto das bibliotecas * Utilizar o Wikidata no contexto das bibliotecas | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Proatividade. * Empenho. * Autonomia. * Sentido crítico. * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*Utilizar o Wikidata:*

CD1. Reconhecendo a importância dos dados interligados abertos.

CD2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos.

CD3. Apresentando e visualizando dados no Wikidata

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Normas e procedimentos.
* Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
* Sistema informático

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0004** | **Elaborar e implementar um plano de marketing e comunicação** |
| UFCD 0000/0000 | Marketing e comunicação |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Definir os objetivos do plano de marketing e comunicação  R2. Implementar estratégias de marketing e comunicação em contexto de bibliotecas e arquivos  R3. Monitorizar e avaliar os resultados do plano de comunicação | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Marketing e e-marketing * Marketing estratégico e marketing operacional * Marketing mix de comunicação * e-Marketing mix * Segmentação de mercado e mercados-alvo * Estudos de mercado e fontes de informação (internas e externas) * Estratégias de comunicação no marketing mix * Criatividade de comunicação * Técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação * Instrumentos de monitorização do plano de comunicação em canais convencionais e online | * Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes * Analisar informação relevante para a definição da estratégia de marketing * Identificar as caraterísticas e necessidades/preferências dos utilizadores reais e potenciais * Analisar o plano estratégico de marketing * Definir o público-alvo da campanha e os níveis de cobertura pretendidos * Identificar as variáveis mix de produto * Identificar as variáveis mix de comunicação * Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação. * Selecionar e utilizar estratégias de comunicação adequadas para divulgação dos serviços de bibliotecas e arquivos * Elaborar cadernos de encargos e contratar os serviços necessários à execução das campanhas * Estimar e adequar os custos das campanhas ao orçamento disponível * Analisar e organizar briefing de comunicação * Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação * Recolher e analisar informação relativa aos indicadores de resultado nos diferentes canais (convencionais e online | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Proatividade. * Empenho. * Autonomia. * Sentido crítico. * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*Elaborar e implementar um plano de marketing e comunicação:*

CD1. Considerando a estratégia de marketing e as orientações estabelecidas para a política de comunicação.

CD2. Considerando as variáveis de análise (perfil do utilizador, histórico, interações, preferências, outras) e a segmentação do mercado e consumidor.

CD3. Selecionando a informação e o canal de comunicação em função do segmento de cliente

CD4. Utilizando as técnicas e instrumentos de monitorização do plano de comunicação

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Normas e procedimentos.
* Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
* Sistema informático
* Plano de comunicação e marketing

**Observações**

[Voltar ao princípio](#casa)

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0005** | **Planear e dinamizar atividades de animação sociocultural** |
| UFCD 0000/0000 | **Atividades de animação sociocultural** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Definir os objetivos das atividades de animação sociocultural  R2. Dinamizar os objetivos das atividades de animação sociocultural  R3. Monitorizar e avaliar os resultados das atividades de animação sociocultural | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * O papel das bibliotecas e arquivos no enriquecimento cultural da comunidade * Tendências atuais de promoção de atividades de animação sociocultural nas bibliotecas e arquivos * Planeamento estratégico: identificação das caraterísticas do público-alvo, definição de objetivos e metas, planeamento das atividades, definição da estratégia de intervenção * Princípios básicos da elaboração de atividades de animação sociocultural * Estabelecimento de parcerias com escolas e instituições da comunidade * Técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação das atividades * Instrumentos de monitorização das atividades | * Reconhecer as bibliotecas e arquivos como locais de transmissão de conhecimento e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais * Interpretar as tendências atuais da oferta e da procura de atividades de animação sociocultural nas bibliotecas e arquivos * Selecionar as atividades de acordo as caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência) * Criar planos de longo prazo par a promoção continua de atividade de animação sociocultural * Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das atividades * Selecionar e adaptar atividades para tornar a leitura uma experiência envolvente * Integrar elementos pedagógicos de forma lúdica para incentivar a aprendizagem * Desenvolver estratégias de colaboração eficazes * Organizar eventos colaborativos * Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação das atividades * Recolher e analisar informação relativa aos indicadores de resultado das atividades | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Proatividade. * Empenho. * Autonomia. * Sentido crítico. * Cooperação com a equipa * Empatia |

**Critérios de Desempenho**

*Planear e dinamizar atividades de animação sociocultural:*

CD1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade.

CD2. Considerando a sua atratividade para os grupo-alvo.

CD3. Utilizando as técnicas e instrumentos de monitorização as atividades

CD4.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Em organizações públicas ou privadas, em serviço de Bibliotecas e arquivos

**Recursos**

* Normas e procedimentos.
* Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas
* Sistema informático
* Livros, artigos e publicações especializadas

**Observações**

**\_**

**Matosinhos**

R. Tomás Ribeiro, nº 412 – 2º

4450-295 Matosinhos Portugal

Tel (+351) 229 399 150

Fax (´351) 229 399 159

\_

**Lisboa**

R. Duque de Palmela, nº25 – 2º

1250-097 Lisboa Portugal

Tel (+351) 213 513 200

Fax (+351) 213 513 201

\_

**geral@quaternaire.pt**

**www.quaternaire.pt**

1. Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem. [↑](#footnote-ref-1)
2. Poderão ser selecionadas 10% de UC transversais de entre o leque definido (20% a 30%) de UC opcionais. [↑](#footnote-ref-2)
3. Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem. [↑](#footnote-ref-3)